

Abstrak

TUJUAN PENELITIAN, ialah untuk merancang E-CRM untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada PT. CITRA WARNA ABADI

METODE PENELITIAN yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode *fact finding technique* untuk mendapatkan fakta aktual dengan melakukan wawancara beberapa orang yang terkait.dengan teknik perancangan *waterfall* dengan menggunakan *Strategic Analysis* sehingga pelaksanaan perancangan bertahap dan fokus pada tahapan tertentu yang mnghasilkan rancangan yang baik.

HASIL YANG DICAPAI dari penulisan skripsi ini adalah sebuah rancangan website yang akan digunakan perusahaan untuk promosi, mengatasi complain dari pelanggan dan distributor serta membangun loyalitas diantaranya.

SIMPULAN dari skripsi ini didapatkan hasil rancangan E-CRM yang membangun loyalitas pelanggan dan distributor

Kata kunci : *Campaign, e-Loyalty, Complain Handling*